

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

3.1.1 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak pengajuan skripsi pada UKM UD. Sumber Wangi dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk laporan skripsi dan proses bimbingan langsung

3.1.2 Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di tempat usaha UD. Sumber Wangi yang beralamat di JL. KH. Syafii 115, Gresik.

3.2 Tahap Penelitian

Dalam penyusunan tugas ini supaya masalah dapat diselesaikan dengan baik, maka perlu disusunnya tugas akhir secara terstruktur dan sistematis. Dalam hal tersebut perlu adanya suatu kerangka pemecahan masalah yang menjelaskan langkah langkah yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah. Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan antara lain :

1. Identifikasi masalah
2. Studi Lapangan
3. Studi Literatur
4. Perumusan masalah
5. Tujuan Penelitian
6. Pengumpulan data
7. Pengolahan data
8. Analisis dan interpretasi data
9. Kesimpulan dan saran

3.2.1 Identifikasi Masalah

Tahapan paling awal yaitu mengidentifikasi masalah yang merupakan kegiatan untuk mencari permasalahan yang telah muncul pada kualitas pelayanan di UD Sumber Wangi. Dengan kata lain, identifikasi masalah merupakan suatu proses dalam penelitian yang dikatakan paling penting dari proses lainnya.

Pada tahapan awal dilakukan wawancara langsung kepada pihak pemilik toko atau manajemen dari UD. Sumber Wangi mengenai masalah yang terjadi pada bisnis dagangnya. Dari masalah masalah itu nanti akan dikumpulkan, dan selanjutnya bersama didiskusikan mengenai akar permasalahan dari masalah itu. Setelah itu barulah dilakukan studi lapangan dan studi literatur.

3.2.2 Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan suatu observasi dan pengamatan terhadap obyek yang diteliti. Observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang kelakuan manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran yang lebih jelas tentang kegiatan sosial, yang sukar diperoleh dengan metode lain. Observasi ini dilakukan oleh peneliti yang bertindak sebagai orang luar atau pengamat, dengan tujuan untuk lebih memahami dan mendalami masalah-masalah yang terjadi dalam kehidupan sosial dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan proses penelitian.

Pada tahapan ini, studi lapangan dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan pada UD. Sumber Wangi. Dengan pengamatan langsung akan diketahui secara jelas bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh UD. Sumber Wangi kepada konsumen. Selain itu dapat pula dilakukan tanya jawab/ wawancara langsung kepada konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan UD. Sumber Wangi. Setelah itu barulah dapat didiskusikan kepada pihak toko mengenai kondisi pelayanan yang terjadi pada UD. Sumber Wangi.

3.2.3 Studi Literatur

Peranan studi literatur sebelum penelitian sangat penting sebab dengan melakukan kegiatan ini hubungan antara masalah, penelitian-penelitian yang relevan dan teori akan menjadi lebih jelas. Selain itu penelitian akan lebih ditunjang, baik oleh teori-teori yang sudah ada maupun oleh bukti nyata, yaitu hasil-hasil penelitian, kesimpulan dan saran.

Studi literatur pada penelitian ini dilakukan dengan mencari referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang ada. Referensi itu dapat berupa jurnal terbaru, buku, maupun laporan skripsi pendahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang ada.

Studi literatur atau studi pustaka ini digunakan untuk mengetahui latar belakang suatu permasalahan dan menggali informasi dan pengetahuan serta wawasan yang mengenai kualitas pelayanan dengan integrasi *servqual* dan QFD. Setelah melakukan pemahaman tersebut maka peneliti mengumpulkan informasi dari penelitian penelitian yang sudah ada untuk dijadikan referensi dalam penelitiannya. Sehingga didapat kerangka berfikir yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada.

3.2.4 Perumusan Masalah Dan Tujuan Penelitian

Rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian, yang umumnya disusun dalam bentuk kalimat tanya, pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menjadi arah kemana sebenarnya penelitian akan dibawa, dan apa saja sebenarnya yang ingin dikaji / dicari tahu oleh si peneliti. Setelah melakukan studi lapangan dan studi literatur, maka dapat diketahui perumusan masalah yang tepat.

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai, sesuatu yang akan dicapai atau dituju dalam sebuah penelitian. Rumusan tujuan mengungkapkan keinginan peneliti untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Pada penelitian ini, dalam menentukan tujuan penelitian dapat dilakukan dengan mengetahui bagaimana serangkaian proses pada penelitian yang saling berhubungan. Dimulai dari menyusun kerangka permasalahan hingga hasil akhir suatu metode penelitian.

3.2.5 Pengumpulan Data

Obyek penelitian pelanggan ini adalah pada pelayanan *service* pada UD Sumber Wangi. Studi pendahuluan dilakukan dalam penelitian ini terbagi dalam dua tahap, yaitu studi lapangan dan studi pustaka. Literatur yang digunakan antara lain berupa buku, jurnal, dan tugas akhir yang berisi teori dan aplikasi tentang *Servqual* yang diintegrasikan dengan QFD.

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dibagi menjadi dua.

1. Kuesioner pertama

Kuesioner ini berisi pemilihan atribut pelayanan yang diperoleh dari jurnal dan buku. Pengisiannya adalah kesetujuan atau ketidaksetujuan tentang berpengaruh tidaknya suatu atribut. Adapun kuesioner diberikan kepada pemilik toko dan pelanggan. Apabila atribut tersebut disetujui kedua pihak (pemilik toko dan pelanggan) maka atribut pelayanan tersebut akan dicantumkan pada kuesioner kedua. Kuesioner tersebut terdapat pada lampiran penelitian ini.

2. Kuesioner kedua

- a. Data kepentingan (*importance rating*) atribut layanan menurut para pelanggan UD Sumber Wangi
- b. Data persepsi (*perceived value*) pelanggan terhadap kualitas layanan UD Sumber Wangi
- c. Data harapan (*expected value*) pelanggan terhadap kualitas layanan UD Sumber Wangi

Atribut atribut pertanyaan pada kuesioner didapatkan melalui studi lapangan dan bertanya langsung kepada konsumen UD Sumber Wangi. Pada tahapan selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang kualitas pelayanan yang diberikan UD Sumber Wangi dalam bentuk tingkat harapan, tingkat yang dirasakan, dan tingkat kepentingan masing masing atribut tersebut.

Secara umum penyusunan kuesioner ini terdiri dari tiga bagian pokok, yaitu :

- a. Tingkat kepentingan. Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut layanan pada UD Sumber Wangi
- b. Tingkat kepuasan. Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap layanan yang dirasakan
- c. Tingkat harapan. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat harapan konsumen terhadap atribut layanan.

3.2.6 Pengolahan Data

3.2.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahapan ini, setelah melakukan pengumpulan data kuesioner kedua, selanjutnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari uji tersebut akan ditentukan manakah data kuesioner yang layak dan tidak layak. Untuk rumus uji validitas dan reliabilitas sudah dijelaskan pada Bab 2. Apabila terdapat data kuesioner yang tidak valid ataupun tidak reliabel, maka data tersebut tidak dapat diolah lebih lanjut dan diperlukan penyebaran ulang kuesioner dengan memberikan penjelasan yang lebih baik kepada responden.

3.2.6.2 Menerapkan Konsep Servqual

Didalam konsep Servqual terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Kelima dimensi tersebut sudah dijelaskan sebelumnya pada Bab II. Pada tahapan ini akan dibuat atribut pelayanan berdasarkan dimensi *servqual*. Data terkait didapatkan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden. Skala yang digunakan untuk pengisian data kuesioner tersebut adalah skala *likert* yang bernilai 1-5. Adapun kuesioner itu berisikan tiga kategori, yaitu tingkat kepuasan, tingkat harapan, dan tingkat kepentingan dari masing masing atribut.

Dari keseluruhan kuesioner tersebut maka akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah data tersebut lolos kedua uji tersebut barulah diolah dengan cara menentukan kesenjangan atau *gap* pada keseluruhan atribut kualitas jasa atau pelayanan. Untuk mencari kesenjangan (*gap*) kelima dimensi kualitas, diberlakukan rumus sebagai berikut :

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = *Quality of Service* (kualitas pelayanan)

P = Persepsi (tingkat kepuasan)

E = Ekspektasi (tingkat harapan)

3.2.6.3 Metode QFD

Pada model *servqual*, telah ditemukan atribut dengan *gap* negatif. Atribut inilah yang akan dievaluasi dengan membuat rumah kualitas (*House of Quality*).

Tahap pertama dalam pengembangan rumah kualitas adalah dengan menyusun *customer requirement*. Dalam menyusun output layanan menjadi *voice of customer* (matrik *whats*) dalam rumah kualitas dilakukan dengan menentukan atribut manakah yang memiliki *gap* negatif. Setelah itu akan dilakukan langkah-langkah berikut.

1. Menentukan matrik kebutuhan konsumen

Matrik kebutuhan konsumen atau *voice of customer* (VOC) didapatkan dari hasil perhitungan pada metode *servqual* dimana yang akan dijadikan VOC adalah atribut pelayanan yang memiliki kesenjangan atau *gap* negatif.

2. Membuat daftar technical descriptor (*hows*)

Voice of customer merupakan pelayanan yang memberikan jawaban yaitu berupa rekayasa teknis (*hows*) yang berasal dari diskusi kepada perusahaan, konsumen dan pihak lain yang berkaitan.

3. Mengembangkan hubungan antara matrik *whats* dan matrik *hows*

Matrik *whats* merupakan pertanyaan dan matrik *hows* merupakan jawabannya, sehingga dari kedua matrik ini akan terjadi hubungan. Jika

hubungan antarakeduanya sangat kuat maka nilainya 9, jika sedang nilainya 3, dan jika hubungannya kecil maka nilainya 1.

4. Mengembangkan hubungan antar matrik *hows*

Matrik *hows* merupakan alternatif jawaban dari pertanyaan *whats* yang terdiri dari beberapa pertanyaan atau kebijakan pihak UD. Sumber Wangi. Mengembangkan *prioritized customer requirement*

Prioritized customer requirement berupa prioritas yang diberikan konsumen terhadap kebutuhan.

5. Mengembangkan *prioritized technical description*

Bagian ini berupa penentuan tingkat kepentingan suatu matrik *Hows*. Bagian ini berisi *degree of difficulty*, *target value*, *absolute weight and percent*, dan *relative weight and percent*.

3.2.7 Analisis dan Interpretasi Data

Service quality digunakan dalam pengambilan data kualitatif, yang diperoleh dari data kuesioner. Data hasil kuesioner pada tabel kesenjangan atribut layanan tersebut akan dilihat atribut manakah yang mengalami kesenjangan dengan nilai gap negatif.

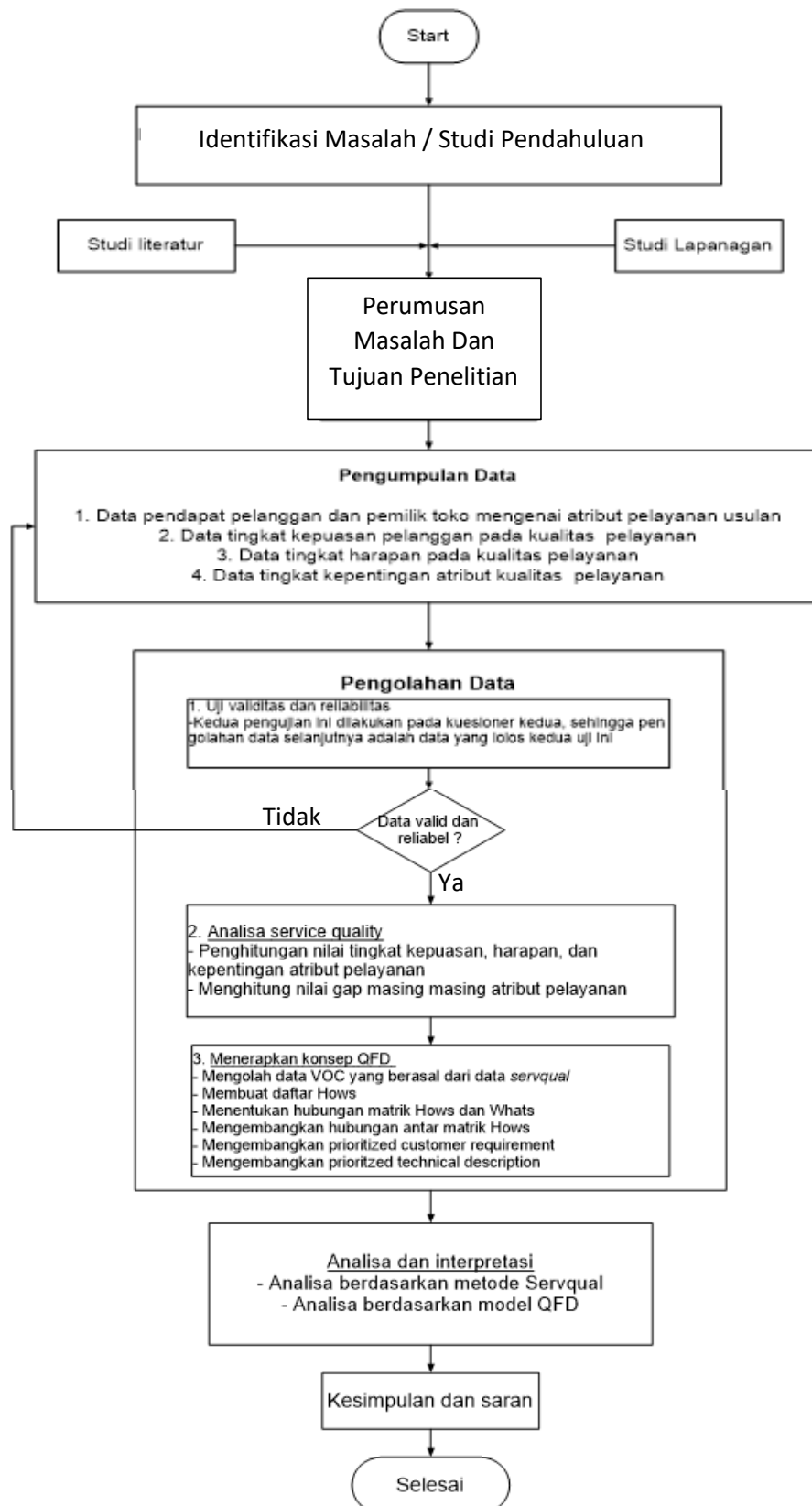
Kemudian pada integrasi dengan model QFD akan diolah pada matrik VOC. Lalu setelah dilakukan tahap-tahap teknis pengolahan data QFD dengan membuat model *house of quality*, yang berupa korelasi antar matrik, hingga penentuan *relative weight and percent*. Kemudian barulah dapat diambil kesimpulan analisis dan interpretasi terhadap rumah kualitas yang telah disusun.

3.2.8 Kesimpulan dan Saran

Sebagai langkah terakhir dari penelitian adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian berupa jawaban atas tujuan penelitian yang ada. Kesimpulan dibuat sedemikian rupa sehingga dapat dijelaskan hasil akhir penelitian. Kesimpulan suatu penelitian adalah jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditentukan pada saat memulai sebuah penelitian.

Selanjutnya memberikan saran untuk penelitian sebagai masukan masukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada perusahaan tersebut agar diperoleh suatu manfaat dari penelitian. Dari penelitian ini akan dapat diberikan saran atribut jasa yang mempunyai karakteristik yang kuat dalam memenuhi keinginan konsumen. Kemudian terdapat pula saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat mempermudah penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.3 Flow Chart Penyelesaian



Gambar 3.1 Flowchart penelitian